

Moeten? We moeten **helemaal niks!**

Stop met communiceren over technologie als een 'must' in verband met het arbeidsmarkttekort en de dubbele vergrijzing! Zo, die is er uit, dat lucht op. Het valt me de laatste tijd namelijk op dat bestuurders en managers die het over technologie in de zorg hebben, steeds communiceren vanuit de urgentiehoek.

Ik word dan ook steevast aangekondigd voor een lezing over technologie in de zorg met zinnen als:

- “We moeten wel iets met technologie want de zorg is op deze manier niet houdbaar.”
- “We zullen technologie in moeten zetten want we redden het niet met mensen alleen.”
- “De zorg gaat kapot zonder technologie.”

Oké, die laatste zin formuleren ze niet zo, maar het komt er wel steeds op neer. Dat zit me dwars. Ten eerste: niemand wordt gemotiveerd van het woord *moeten*. Pubers niet, licht verstandelijk gehandicapte jongeren niet, en zorgprofessionals ook niet.

Ten tweede klinkt het een beetje als een slachtofferrol. “Ik kan er ook niets aan doen mensen. Die technologie is nodig. Ik kan niet anders onder deze omstandigheden. Sorry”. Wat mij betreft een zwaktebod (zeker als je daarna klaagt over de weerstand die mensen laten zien als het om technologie gaat). Ten derde zit er nul persoonlijke drive, motivatie en enthousiasme in. Hoe wil je dan je mensen meekrijgen?

Pro-technologie

Ik ben pro-technologie (mijn werkweek is er sinds 2009 behoorlijk mee gevuld). Natuurlijk is er een extra urgentie om de inzet van technologie te versnellen. Natuurlijk hebben we een tekort aan handen en is het belangrijk om te kijken waar technologie die handen kan helpen of vervangen.

Maar dat is toch niet de reden waarom we technologie toepassen? Dat doen we omdat technologie kansen biedt voor cliënten, patiënten en medewerkers. Omdat technologie routinematige taken over kan nemen, de zelfredzaamheid verbetert, mensen langer thuis laat wonen, het welzijn verhoogt en het inzicht in de eigen gezondheid vergroot. Communiceren vanuit *moeten*, zorgt vanuit de theorie van verandercommunicatie voor de aanmaak van remmende stoffen in de hersenen en een vluchtreactie. Mensen horen de hele inhoud niet meer.

Wat praktische tips:

- **Zorg dat je boodschap kansgericht is!** “Technologie is één van de manieren om onze visie te realiseren. Technologie past bij onze kernwaarden en helpt ons bij de missie om de regie op gezondheid te vergroten en mensen zo lang mogelijk in het eigen fijne huis te laten wonen”. Daar willen mensen zich wel hard voor maken.

- **Communiqueer niet vanuit de technologie bij de implementatie maar vanuit wat het oplevert.** Niet: we gaan aan de slag met de medicijn dispenser. Wel: mevrouw de Vries wil langer thuis wonen. De medicijn dispenser kan daarbij helpen.
- **Stuur je een mail over een nieuwe versie van een computerprogramma?** Niet: een technische lijst met allerlei dingen die veranderd zijn (leidt tot zuchten).
- Wel: jullie gaven massaal aan dat het te veel klikjes kost om een nieuwe cliënt toe te voegen. Dat hebben we aangepakt, dat doe je vanaf nu zo.... (leidt tot opluchting en nieuwsgierigheid).
- **Communiqueer niet alleen over technologie als de oplossing voor alles, maar heb aandacht voor zowel de kansen als de risico's.** Een grote angst van zorgprofessionals is dat technologie leidt tot eenzaamheid of koude zorg. En technologie hapert nog regelmatig of sluit niet aan bij de cliënt of de wensen van de medewerker. Bij de implementatie gaan er regelmatig dingen mis. Mensen voelen zich serieus genomen als je daar eerlijk over bent.

Dat wil wat mij betreft niet zeggen dat je het urgentiegevoel bij medewerkers en cliënten/patiënten niet mag vergroten. Inzicht geven in de problemen die er zijn en die gaan komen, is essentieel. Het gaat echter om waar je de nadruk op legt in je boodschap! Hoe neem je medewerkers mee naar de toekomst? Wat mij betreft vanuit willen.

Want: we *moeten* helemaal niks!



Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.